

MEMORIAS
2016



1^{ER}
**CONGRESO
INTERNACIONAL**
de

**TURISMO
& HOTELERÍA**

5 - 6 - 7
OCTUBRE 2016
SUCRE - BOLIVIA

COMPILADORES:

Lic. José Ernesto Fernández
Lic. Edgar Olivares Alvares

ISBN: 978-9942-14-901-5

MEMORIAS CIENTIFICAS DEL I CONGRESO INTERNACIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

Compiladores:
Lic. José Ernesto Fernández
Lic. Edgar Olivares Alvares

COMITÉ DE HONOR:

Ing. Eduardo Rivera Zurita
Magnífico Rector DE LA U.M.R.P.S.F.X.CH.

Ing. Walter Arizaga Cervantes
Vicerrector DE LA U.M.R.P.S.F.X.CH.
Dra. Lourdes Beltrán Vidaurre
Decana de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

Lic. José Ernesto Fernández
Director de la Carrera de Turismo

Lic. Edgar Olivares Alvares
Director del Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia

Memorias Científicas del I Congreso Internacional de Turismo y Hotelería

Compiladores:
Lic. José Ernesto Fernández
Lic. Edgar Olivares Alvares

ISBN: 978-9942-14-901-5
1° Edición, Octubre 2016

Edición con fines académicos no lucrativos.
Impreso y hecho en Bolivia

Diseño y Tipografía: Lic. Pedro Naranjo Bajaña

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquiera otro, sin la autorización previa por escrito al Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia (CET Bolivia) y la Universidad San Francisco Xavier (USFX).

Compiladores:

Lic. José Ernesto Fernández
Lic. Edgar Olivares Alvares

Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia
Cel.: 591 72009229
<http://www.cetbolivia.org>

Conferencias:

“DESARROLLO Y TURISMO. EL TURISMO COMO LA NUEVA PEDAGOGÍA ECOLÓGICA”

Dr. Oscar Rea Campos
Cet Bolivia - Fca.
orecampos@yahoo.es

Palabras Clave: Turismo, Desarrollo, Pedagogía.

Resumen

El 1er CONGRESO INTERNACIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA

Se propone como objetivos:

- Fortalecer la consolidación de un espacio de intercambio, difusión y debate de investigaciones del Turismo y Hotelería en Bolivia y Latinoamérica.
- Desarrollar vínculos y convenios entre profesionales de Bolivia y otros países, para fortalecer la práctica del Turismo y Hotelería.

¿Cuál es la principal misión del Turismo?

“La práctica del turismo debe fomentar, ante todo, la Paz y el Entendimiento entre los pueblos, de lo contrario por más beneficios económicos que traiga su crecimiento, no habrá cumplido con su Misión como actividad social y los profesionales relacionados con él somos los principales responsables de la consecución de ese objetivo”

Ramiro Petrizzi

En los últimos 50 años la velocidad se ha incrementado de tal manera que las distancias han desaparecido. Los cambios sociales, políticos, económicos y ecológicos también se han acelerado de tal manera que no hemos tenido tiempo de darnos cuenta y de reflexionar sobre la importancia y la significación de estos cambios para los próximos años y, al mismo tiempo, para el ejercicio de la profesión.

A través de un acercamiento holístico a los cambios profundos serán develadas las características del actual paradigma civilizatorio que orienta y define, no sólo nuestras vidas personales, sino también el ejercicio de la profesión.

Ante este panorama se requiere de una nueva concepción ética que guíe el accionar profesional y personal.

Desde el análisis sistémico ético - oikológico, el ejercicio profesional del turismo para el siglo XXI se presenta esperanzador por lo cual debe ser potencializado.

La presente conferencia se propone presentar a consideración algunas propuestas para la potencialización, actualización y pertinencia del Turismo en el Siglo XXI.

“PROPUESTA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE LA PARROQUIA RURAL PUERTO MACHALILLA, CANTÓN PUERTO LÓPEZ, PROVINCIA MANABÍ”.

Msc. Jacquelyn Pacheco Jiménez
Universidad Central del Ecuador
jacquelynspj@yahoo.com

Palabras Clave: Promoción Turística, Estudio de Mercado, Segmento Objetivo, Marca Turística, Estrategias De Promoción Y Distribución.

Resumen

La Parroquia Rural Puerto Machalilla ubicada en el cantón Puerto López es conocida por ser una de las más antiguas de la Provincia de Manabí históricamente sus pobladores se dedican a la pesca y agricultura y en los últimos años han incursionado en la actividad turística como una alternativa de diversificación de sus ingresos, debido a que cuenta con destacados atractivos turísticos. El trabajo tuvo como objetivo, diseñar una propuesta de Promoción Turística para la parroquia Puerto Machalilla, para lo cual se realizó un estudio de mercado para determinar oferta, demanda, precio, y definir el segmento objetivo y el tipo de marketing, luego de lo cual se diseñó la marca turística con participación de autoridades y pobladores de la comunidad, finalmente se definieron las estrategias de promoción turística para la Parroquia Rural Puerto Machalilla. Se identificaron 35 atractivos naturales y 34 atractivos culturales, además de 8 alternativas de recreación en la parroquia. En la Marca se inserta cuatro atractivos de la parroquia, el Islote de Sucre, San Pedro y San Pablo, un barco pesquero y su playa, los colores son el verde manzana y amarillo, y su slogan Pesquero Cultural y Turístico. Para la promoción turística se aplicará marketing 2.0.

ENFOQUES TEÓRICOS DEL TURISMO Y MODELOS ESTRUCTURALES Y SISTÉMICOS

Dra Claudia Maria Giraldo Velásquez
Magister Ledys López Zapata
Institución Universitaria Colegio Mayor De Antioquia
cgiraldo@colmayor.edu.co

Palabras Clave: Enfoques Teóricos, turismo, modelos estructurales, sistémicos.

Resumen

El análisis del turismo implica una visión teórica que permita entender la complejidad y lograr un acercamiento más claro y completo hacia una delimitación y comprensión de muchos de los aspectos que este fenómeno transdisciplinar encarna.

Con este trabajo se busca generar un acercamiento al fenómeno turístico desde diferentes posturas, tratando de mostrar que la mirada que se hace del fenómeno está condicionada por la postura conceptual subyacente a esta.

Se analizó el fenómeno turístico desde los supuestos teóricos de cuatro corrientes que fueron: positivismo, teoría crítica, posmodernismo y el estructuralismo. Esta última es considerada por los autores como una de las corrientes donde más se enmarcan los análisis y estudios del turismo, donde se presentan diferentes modelos que los autores clasificaron en estructurales, sistémicos y geográficos. Estos modelos representan el fenómeno turístico desde un esquema gráfico que según lo observado reducen la complejidad del fenómeno turístico, al presentar solo aspectos parciales del fenómeno.

Algunos de los interrogantes que se generaron a partir del análisis de los modelos tratados fueron: ¿Estos modelos si posibilitan una aplicación práctica en los destinos específicos? ¿los modelos presentados como sistémicos se cumplen con los elementos que dicha teoría exige?

Turismo entre el Pragmatismo Económico y la Valoración de las Humanidades

M.Sc. José Lucas Hidalgo Quezada
Universidad Mayor de San Andrés
Josehidalgo18@yahoo.es

Palabras Clave: Indicadores Económicos Del Turismo, Políticas Y Planes De Turismo, Ciencias Humanísticas.

Resumen

Es una recapitulación del enfoque economicista del turismo a nivel mundial y regional (para ello se consideran algunos caso emblemáticos como España y Cuba), con énfasis en Bolivia relacionándolo con los planes y programas efectivamente aplicados en el país. Se realiza un análisis de los resultados obtenidos de los mismos en relación con las políticas nacionales particularmente aquellos efectuados con financiamiento del BID. Finalmente se efectúa una reflexión acerca de las características del comportamiento mundial del turismo en términos de desarrollo de oferta y demanda para recuperar el valor humano del turismo y como a partir de ello las ciencias humanísticas pueden/deben ayudar o participar en el desarrollo de la actividad. Los resultados son propuestos precisamente en la inserción del turismo en esas ciencias.

Ordenamiento turístico territorial: La experiencia de la provincia del Guayas, Ecuador

Blga. Gisella Párraga Mendoza, Msc.
Universidad Tecnológica ECOTEC
gparraga@ecotec.edu.ec

Palabras Clave: Planificación territorial, desarrollo turístico, ordenamiento territorial, desarrollo sostenible, gestión.

Resumen

La presente investigación, debido a la dimensión del tema, se enfocó al reconocimiento y evaluación del modelo de gestión para el desarrollo turístico de la provincia del Guayas, utilizando el Ordenamiento Territorial como un eficaz instrumento para mejorar la calidad de vida de las personas, al permitir una adecuada distribución de los usos del espacio, por tanto debe existir una armonización entre las diferentes políticas, actores y comunidades, cuya base sea la participación activa, la sustentabilidad y la equidad. El Gobierno provincial del Guayas apuntando a impulsar un desarrollo sostenible y en lucha contra la pobreza, integró dentro de su Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), a la actividad turística como eje fundamental para la reactivación económica, bajo esta premisa la Dirección de Turismo estableció un modelo de trabajo conjunto, participativo y equitativo a largo plazo, consciente de que el pilar productivo debe ser esta actividad de manera coordinada y planificada, que permita alcanzar el desarrollo turístico y el buen vivir de los habitantes de la provincia.

La sociedad de ensueño: nuevos consumidores, nuevos desafíos para el turismo

MSc. Loreto Damm M.
Universidad Austral de Chile
ldamm@uach.cl

Palabras Clave: Pirámide emocional, internet, valores, nuevo consumidor.

Resumen

La conferencia se centra en exponer sobre los cambios producidos en los consumidores, debido al fenómeno denominado Sociedad de ensueño. (Dream Society). Reflexiona sobre los cambios producidos en la sociedad en los últimos años; sociedad en la que el componente emocional va cobrando mayor relevancia que el componente racional y en la que la pirámide emocional, pasa a ser un elemento fundamental para conformar una oferta acorde a las necesidades de los nuevos consumidores. Por otra parte, se expone lo que significa la sociedad 2.0 y sobre como son los consumidores de esta sociedad. Se reflexiona sobre cómo estas sociedades coexisten y sobre cómo abordar a este nuevo consumidor. El nuevo consumidor – turista ya no busca sólo servicios si no que busca vivir experiencias memorables, que concuerden con sus valores y que satisfagan sus necesidades emocionales. Finalmente se plantean algunos desafíos para el desarrollo de productos turísticos en los destinos y su comercialización.

“Gestión de la Calidad del Servicio en las Empresas Turísticas.”

MSc. Aureliano del Toro Cabrera
Universidad de Guayaquil – Cuba
aurelianodeltorocabrera@yahoo.com

Palabras Clave: Gestión de Calidad, Servicio, Empresas Turísticas.

Resumen

La percepción de los clientes sobre la relación proveedor/cliente se sustenta sobre los principios de los valores ético-morales, durante esos pequeños instantes llamados momentos de la verdad, donde las relaciones interpersonales, por su gran implicación en el nivel de satisfacción con los clientes, constituyen la piedra angular del éxito en el servicio. El secreto del éxito en las empresas de servicio radica en hacer las cosas diferentes a los demás: las personas que lo cumplan alcanzan los mayores triunfos en su vida. Razón más que convincente para otorgar una gran prioridad al afecto, generosidad, amabilidad, cordialidad, cortesía, respeto y otras consideraciones que los clientes demandan de esta actividad. Los clientes otorgan una mayor prioridad a las funciones afectivas, de ahí la gran importancia que requiere intensificar, hasta el mínimo de los detalles las relaciones interpersonales que se establezcan, mediante una filosofía de detalles enfocada hacia los clientes, capaz de superar las propias expectativas creadas, con la finalidad de fidelizarlos. Las relaciones interpersonales son los vínculos que se establecen entre dos o más personas, sustentadas sobre los principios de los valores ético-morales donde la comunicación verbal y extra verbal juega un papel fundamental. Estas influyen en el desarrollo integral de la persona al favorecer su adaptación al medio social donde se relaciona. Estas son una forma de conducta compleja, que reflejan el comportamiento de las personas de manera variable según las diferentes situaciones o escenarios. Gestionar estos vínculos de una manera afectiva permite obtener un alto grado de gratificación en el medio social en que se desenvuelva; por el contrario, las personas que no tienen el don de saber relacionarse, manifiestan serias dificultades en su desenvolvimiento social, que conllevan a establecer una situación de apatía que afecta finalmente su relación con los clientes. En el sector turístico, los servicios van acompañados por una serie de productos o elementos tangibles, que tienen la función de servir de soportes o medios durante la realización de las diferentes operaciones que se ejecutan cuando se está ofertando un servicio. También están implícitos los elementos intangibles relacionados con la manera que se interactúa con los clientes, donde el personal de servicio tiene la oportunidad de demostrar sus potenciales y con ello crear en los clientes un conjunto de satisfacciones realmente legendarias. Esto demuestra claramente lo importante que es gestionar afectivamente las relaciones que se establecen entre el proveedor de servicio y los clientes, con la intención de elevar la percepción de la calidad del servicio prestado, y así de superar las expectativas de los clientes, a fin de consolidar su fidelidad hacia la empresa y sus servicios. Basado en un enfoque de servicio en el sector turístico se define como: “Una serie de actividades o procedimientos, de naturaleza esencialmente intangible, enfocados a gestionar relaciones interpersonales afectivas que garanticen en el cliente un conjunto de experiencias, sensaciones y sentimientos capaces de superar las expectativas creadas, con la finalidad de fidelizarlos”; debido a que en la actualidad las empresas líderes ya no se conforman con satisfacer sus intereses, sino que buscan superar las expectativas creadas, para lograr la fidelidad de los clientes.

Turismo e imagem-troféu: a fotografia como fator motivacional para viajar

Msc. Cristiane Valladares de Azevedo
IUPERJ – Universidade Cândido Mendes
valladarescris@hotmail.com

MSc. Viviane Soares Lança
Faculdade São José
lanca.viviane@gmail.com

Lic. Sabrina Machado Sabino
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ
binasabino@oi.com.br

Palabras Clave: Fotografia; Imagem-troféu; Destino Turístico; Memória e Imagem e Safári Fotográfico.

Resumen

O presente trabalho se inicia contextualizando o surgimento da fotografia no mundo e como a mesma veio se desenvolvendo ao decorrer dos anos. É grande a importância que a fotografia vem assumindo, principalmente no que tange à sua parceria com o fenômeno turístico, influenciando de maneira direta ou indireta na escolha de destinos. Assim, para alcançar o objetivo da pesquisa, foi realizado um levantamento de dados e um estudo aprofundado sobre o surgimento da fotografia no mundo, tendo ênfase no momento em que a máquina fotográfica chegou para a população, evoluindo para a fotografia digital, onde contribuiu imensamente para as empresas ligadas diretamente ao turismo. O trabalho utilizou entrevistas com turistas para compreender as motivações que desencadearam na realização da prática da fotografia nas viagens, o que serviu para comprovar a ideia da imagem-troféu abordada nesta pesquisa. Os resultados obtidos em campo permitiu contatar uma nova tendência de consumismo, em que a população inserida em um contexto que tudo deve ser rápido, o foco é a diversão, o prazer e a "imitação".

Ponencias:

Análisis Situacional del Aviturismo en la Provincia del Guayas – Ecuador

Blga. Gisella Párraga Mendoza, Msc.
Universidad Tecnológica ECOTEC
gparraga@ecotec.edu.ec

Palabras Clave: Aviturismo, biodiversidad, desarrollo local, sostenibilidad y turismo sostenible.

Resumen

El aviturismo en el Ecuador lleva varias décadas a su haber, al ser considerado como uno de los países mega diversos del mundo y ubicarse en el cuarto lugar con mayor número de especies de aves; 1.623 registradas en el territorio, posee mercados desarrollados en las provincias de: Pichincha, Santo Domingo, Esmeraldas (norte), Azuay y Loja (sur), las cuales han desarrollado productos bien cotizados en mercados internacionales, esta situación no se repite en Guayas a pesar de su riqueza y diversidad de ecosistemas, por encontrarse en la zona de influencia de tres ecorregiones sudamericanas: Chocó, Tumbesina y Estribaciones Occidentales de la Cordillera de Los Andes, no ha logrado un adecuado desarrollo. En consecuencia el presente trabajo persigue analizar la situación actual del aviturismo en la provincia del Guayas y determinar su importancia para la sostenibilidad y desarrollo local, mediante visitas in situ a los cantones con mayor potencial y revisión bibliográfica para una mejor comprensión del trabajo, los resultados demuestran el gran potencial de la provincia al contar con aproximadamente 35% de las especies del país a pesar que no se han evaluado e inspeccionado todos los sitios posibles para el desarrollo de la actividad.

Evaluación de la Gestión del destino turístico Valdivia – Corral

MSc. Loreto Damm M.
Dr Cesar Guala Catalán
Universidad Austral de Chile
ldamm@uach.cl; Cesar.guala@uach.cl;

Palabras Clave: Destino turístico, Gestión, Documentos de planificación.

Resumen

La ponencia se basa en una investigación que tuvo como objetivo evaluar el nivel y estado de la gestión de destinos en base a documentos normativos, en el Destino Valdivia – Corral, en la Región de Los Ríos, Chile. Para ello, se desarrolló un marco teórico en el que se plantea una base conceptual acerca de la Gestión de Destinos y en el que se estableció la mixtura de modelos con la que se evaluó el destino turístico. Este, tomó como base 12 funciones relacionadas a la gestión de destinos, las cuales se determinan en base a los objetivos, actividades y actores involucrados en la ejecución de las actividades que se plasman en los documentos normativos. Algunas de las conclusiones a las que se llegó, después de analizados los documentos normativos, fueron: El destino es emergente en cuanto al proceso de planificación a pesar de tener una demanda turística bastante consolidada. Carece de un modelo de desarrollo claro y posee un bajo nivel de coordinación entre las instituciones presentes. Hay deficiencia de participación de liderazgos locales a nivel institucional junto a participación desde organizaciones comunitarias locales. Es necesario hacer estudios de mercado para comprender las necesidades del turista y conocer el volumen de la industria.

“Diagnóstico Situacional Turístico de la Parroquia Puerto Machalilla, Cantón Puerto López, Provincia de Manabí”

Msc. Jacquelyn Pacheco Jiménez
Universidad Central del Ecuador
jacquelynspj@yahoo.com;

Palabras Clave: Diagnóstico Situacional Turístico, Inventario de Atractivos, Oferta Turística, Demanda Turística, Promoción, Comercialización, Superestructura.

Resumen

La parroquia de Puerto Machalilla dedicada trascendentalmente a las actividades pesqueras siendo esta su principal fuente económica, y en los últimos años se ha direccionado a la actividad turística por la pertenencia de atractivos turísticos y por formar parte del Parque Nacional Machalilla. El estudio tuvo como objetivo realizar el diagnóstico situacional turístico de la parroquia Puerto Machalilla, se utilizó el método de los 12 componentes turísticos para identificar las potencialidades y servicios turísticos con los que cuenta la parroquia en la actualidad. Se estableció un inventario de atractivos turísticos con su respectiva categorización, clasificación y jerarquización, un análisis de la oferta turística, la demanda turística, la promoción y comercialización y el sistema de superestructura turística. Se determinó que la parroquia cuenta con 69 atractivos naturales y culturales, la demanda turística es nacional e internacional, la promoción y difusión de la parroquia es débil, Machalilla cuenta con ayuda nacional e internacional para la conservación de la biodiversidad y el progreso de sus habitantes, así como con instituciones y organizaciones.

“Los grandes festejos virreinales y su potencial como atractivo turístico cultural”

Msc. Mario Castro Torres
Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca
mariocastrotorres@gmail.com

Palabras Clave: Festejos virreinales, La Plata, potencial turístico, turismo cultural.

Resumen

A fines del periodo colonial se realizaban grandes festejos en La Plata, los que pueden ser rescatados como atractivos de turismo cultural. Se realizaban grandes desfiles en la jura de lealtad a los monarcas, que incluían desde danzas indígenas típicas hasta desfiles de caballería y carrozas triunfales, así como el reparto de monedas acuñadas para la ocasión. Estos elementos pueden recrearse parcialmente, como atractivo turístico único en el contexto nacional. También había grandes bailes y banquetes barrocos, así como representaciones teatrales, tanto en espacios privados como públicos, con participación de todos los estamentos sociales. También puede rescatarse este patrimonio como forma de recuperación de la identidad histórica y enriquecimiento de la diversidad artística y gastronómica de la región. En lo referido a la religiosidad y devoción, la procesión de la Virgen de Guadalupe era el acontecimiento más importante, con gran despliegue de actividades piadosas y festivas, que se puede recuperar en la que es hoy la actividad turística más importante de Sucre.

“Diagnóstico sobre calidad de Servicios Turísticos en la Reserva de Flora y Fauna Andina – Eduardo Avaroa.”

Lic. Marco Antonio Flores Peca
Universidad Autónoma Tomás Frías
marcosant@hotmail.com

Palabras Clave: Calidad, servicios, comunidad, área protegida, turismo.

Resumen

La presente ponencia, persigue el objetivo de difundir y analizar de manera crítica, los resultados obtenidos en una investigación realizada en la gestión 2014, a través de un convenio entre la Universidad Autónoma Tomás Frías y la Mancomunidad de la Gran Tierra de los Lipéz, la investigación tenía por objetivo realizar un diagnóstico de la Calidad de Servicios Turísticos, tomando en consideración las variables de Infraestructura, planta turística, y super estructura. Los resultados serán presentados de manera ordenada y sistemática, mostrando la metodología aplicada para la medición de la calidad de servicios turísticos. Esta presentación, proporcionará a los asistentes la oportunidad de analizar las fortalezas y debilidades del desarrollo turístico en la Reserva de Flora y Fauna andina Eduardo Avaroa, además de proponer alternativas de solución, a las necesidades emergentes del turismo comunitario y ecoturismo.

“Concepción moderna de gobernanza y descripción de La Gobernanza en el departamento de Antioquia- Colombia.”

Dra. Claudia Maria Giraldo Velásquez
Institución Universitaria Colegio Mayor De Antioquia
cgiraldo@colmayor.edu.co

Palabras Clave: Gobernanza, Gobernanza en Antioquia, Concepción moderna de gobernanza.

Resumen

La gobernanza según Ana Victoria Cárdenas (2013), es un concepto reciente en la ciencia política, solo hasta los años 80's se instala como se define hasta el momento. Esta investigación examinó la gobernanza desde diferentes aspectos y discusiones en torno al tema, teniendo en cuenta el planteamiento de diferentes autores, desde una concepción denominada moderna. Además indagó sobre la gobernanza en el departamento de Antioquia- Colombia. Fue un estudio exploratorio descriptivo, cualitativo, donde se utilizó como técnica la entrevista, centrando el análisis en los actores sus conductas e interacciones. Como resultados iniciales puede decirse que para los actores la gobernanza es articulación y colectividad, bajo lineamientos estratégicos de competitividad. Uno de los principales problemas en Antioquia es que a nivel departamental no existe alineación con el nivel nacional, además cada actor está apuntando a intereses particulares. Como conclusión general puede decirse que un modelo de gobernanza implica un conocimiento más en detalle de lo que es el sistema turístico; entender cómo se lleva a la realidad, implica una mirada más integral, más holística, donde se admitan las diferencias, las contradicciones y la diversidad de cosas que están sucediendo. Por ser el turismo una actividad transversal esto complejiza mucho más.

“Marco legal para el desarrollo del turismo sostenible en el estado plurinacional de Bolivia.”

Magister Juan Carlos Tanuz Gonzales
Consultor Independiente
jucatanango@yahoo.es

Palabras Clave: Turismo Sostenible legislación desarrollo.

Resumen

El objetivo propuesto estaba orientado en analizar las nuevas disposiciones legales vigentes para desarrollar el turismo sostenible en el Estado Plurinacional de Bolivia. En base al análisis sistematizado verificado en las nuevas disposiciones legales del Nivel Central del Estado, las Entidades Territoriales Autónomas, se ha identificado competencias que deben cumplir las instituciones públicas relacionadas con el turismo, además de la identificación de especificaciones puntuales que establece la Ley General de Turismo. El marco jurídico establece aspectos pertinentes y oportunos para que todo prestador de servicio turístico debe cumplir en el desarrollo de sus actividades. Las competencias relacionadas directa e indirectamente con el turismo sostenible asignado al Nivel Central del Estado, Gobierno Autónomo Departamental y al Gobierno Autónomo Municipal, permiten realizar seguimiento adecuado a las actividades turísticas. La congruencia del cumplimiento de las disposiciones legales, permite desarrollar el turismo de manera adecuada y sostenible. La necesidad de verificar y hacer cumplir lo establecido en el marco jurídico relacionado directa e indirectamente con el turismo, por parte de las instituciones públicas, privadas y organizaciones comunitarias, permitirá un desarrollo sostenible de la actividad turística. El marco jurídico establecido en las disposiciones legales, en la actualidad no tiene el pertinente seguimiento para su cumplimiento.

“Protección del patrimonio cultural vs. Desarrollo. Un enfoque turístico. Estudio de Caso Sucre-Bolivia.”

Dra. María Leonor Bernarda Mendez Roca Gantier
Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca
bernardamr@hotmail.com
bmendezroca@gmail.com

Palabras Clave: Patrimonio Cultural-Desarrollo-Turismo-Sucre.

Resumen

Turismo, Patrimonio Cultural y Desarrollo es una triada de dimensiones independientes pero a la vez vinculadas, cuyo análisis de “convivencia” es precisamente la temática plasmada en la ponencia. Es innegable la importancia del Turismo en la ciudad de Sucre, cuya vocación está fundamentalmente orientada hacia el Turismo Cultural, por los atractivos arquitectónicos patrimoniales que se destacan en la ciudad, y que le han valido a ésta el título de Patrimonio Cultural de la Humanidad. La responsabilidad compartida en relación a esta distinción, conlleva por un lado el aprovechamiento de la misma en beneficio del turismo, pero también por otro, el compromiso de conservación del Patrimonio, bajo riesgo de perder el título, si el desarrollo afecta al Patrimonio. De ahí surge la inquietud de cómo lograr la interrelación de estos tres elementos en beneficio de la ciudad de Sucre; el análisis de otras realidades similares conduce a encontrar en la Planificación y la Gestión del Patrimonio, la posible alternativa de convivencia.

“La Agencia de viajes y los prestadores de servicios turísticos, una relación que exige calidad.”

Lic. Rosario Jaqueline Daza Cueto
Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca
daza.rosario@hotmail.com

Palabras Clave: Agencias de Viajes, prestadores de servicios, calidad, cliente, satisfacción.

Resumen

Las agencias de viajes al constituirse en mediadoras de servicios turísticos, deberán tomar muy en cuenta que la calidad de estos, depende la imagen de su empresa, por lo tanto, es importante poder seleccionar a estos prestadores para poder satisfacer las necesidades y exigencias de los turistas. ¿Quiénes son los prestadores de servicios turísticos? Todas aquellas empresas que coadyuvan en la permanencia y desplazamiento agradable del turista, se incorpora a esta responsabilidad a las empresas de servicio de transporte, hospedaje, alimentación, entretenimiento. La actitud de los prestadores de servicios, tanto de manera directa e indirecta, afecta la imagen de las agencias de viajes, siendo estos responsables de la calidad del servicio ofertado ese grado de satisfacción será determinante para que el turista pueda retornar o en su caso tener la mejor experiencia que ayudará a conocer los servicios de manera directa. “La calidad es el resultado del trabajo bien hecho por parte de todos los que intervienen en el proceso de fabricar un producto o de brindar un servicio. Es sinónimo de satisfacción, de excelencia, es decir, cumplir con los requisitos que implican prontitud en el servicio, eficiencia, eficacia y oportunidad, así como un servicio continuo de mantenimiento y reparación” (Rodríguez, 1993). La importancia de la calidad en la prestación del servicio turístico se resume en lograr un cliente satisfecho, al cual nos debemos en el ámbito turístico, ya que el contacto con el mismo es de manera directa, logrando que ese viaje de ilusiones se convierta en realidad.

“En la carrera por la calidad, no hay línea de meta”.

Kearns.

Cidade Imperial – Petrópolis: reflexões sobre os meios de hospedagem do Circuito Eco-rural do Brejal Maestria

Msc. Cristiane Valladares de Azevedo
IUPERJ – Universidade Cândido Mendes
valladarescris@hotmail.com

Lic. Sara Sumie Muranaka de Miranda
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro - UFRRJ
muranaka_8@msn.com

Palabras Clave: Meios de Hospedagem, Turismo, Infraestrutura, Inclusão Social, Turismo Rural.

Resumen

Este trabalho consiste em uma reflexão sobre a infraestrutura voltada para portadores de necessidades especiais nos Meios de Hospedagem localizados no Circuito eco-rural do Brejal, na cidade de Petrópolis, Estado do Rio de Janeiro. Tendo em vista, a importância dos Meios de Hospedagem para a atividade turística, sendo estes, equipamentos primordiais para o desenvolvimento do Turismo, a escolha do tema justifica-se por tratar de questões: de inclusão e hospitalidade. Trata-se, portanto, do resultado de um trabalho realizado mediante a revisão bibliográfica e levantamento de dados in loco, dividido em quatro partes: no primeiro momento, uma parte introdutória; no segundo, uma apresentação teórica sobre: Turismo, Meios de Hospedagem e normas de adaptação de infraestrutura para portadores de necessidades especiais nos equipamentos hoteleiros; no terceiro, serão apresentados os dados do circuito eco-rural de Araras e Videiras e conseqüentemente, um panorama dos meios de hospedagem e como estariam classificados; e no quarto momento, as considerações finais.

Agricultura, Memória, Paisagem e Turismo: as perspectivas de construção de novas ruralidades no Assentamento Rural Fazenda Engenho Novo

Msc. Cristiane Valladares de Azevedo
IUPERJ – Universidade Cândido Mendes
valladarescris@hotmail.com

Doctora Susana Cesco
Universidade Federal do Pampa/UNIPAMPA
susanacesco@gmail.com

Palabras Clave: Sociologia rural, Neorrural, Turismo Rural, Agricultura Familiar e Memória Social.

Resumen

A proposta deste estudo é identificar e discutir os elementos socioculturais, político-econômicos, históricos, as práticas agrícolas e demais aspectos situacionais que incidem no processo de construção de memórias, identidade coletiva e espaços de autonomia relacionados aos pequenos produtores rurais do assentamento Fazenda Engenho Novo, São Gonçalo/RJ. Esta pesquisa, baseada em procedimentos teórico-metodológicos relacionados às subáreas do Turismo Rural, Antropologia e Sociologia Rural, objetiva oferecer não apenas um registro interpretativo do modo de (se) ver e viver do grupo pesquisado, como também pretende proporcionar um diagnóstico desta comunidade no tempo presente e uma abordagem propositiva para a sistematização de um circuito turístico rural e cultural, a fim de contribuir para o fortalecimento da identidade local e para a autonomia socioeconômica dos assentados rurais aqui em foco.

